

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, C.Y., 2003, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Universitas Indonesia, Jakarta. 5-7.
- Afifudin, M., 2009. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT (Persero) Angkasa Pura I di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang*, Program Pasca Sarjana Universitas Terbuka, Jakarta.
- Anief, M., 2000, *Prinsip dan Dasar Manajemen Pemasaran Umum dan Farmasi*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Depkes, 2004, *Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Depkes, 2006, *Pedoman Konseling Pelayanan Kefarmasian di Sarana Kesehatan*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Menkes, 2009, *Pekerjaan Kefarmasian*. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009.
- Arikunto, 1998, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi kesembilan, Rineka Cipta, Jakarta.
- Arinindita, S., 2003, Hubungan Antara Persepsi Kualitas Pelayanan dan Citra Bank Dengan Loyalitas Nasabah, *Skripsi*, Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.
- Azwar, A., 1996, *Konsep Mutu Dalam Pelayanan Kesehatan Dan Menuju Pelayanan Kesehatan yang Lebih Bermutu*, Yayasan Penerbitan IDI, Jakarta.
- Azwar, A., 1998, *Metodologi Penelitian dan Kesehatan Masyarakat*. Bineka Rupa. Jakarta.
- Barner, G. J, 2001, *Rahasia Manajemen Hubungan Konsumen*. Edisi bahasa Indonesia. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Dian, A.S., 2010, *Hasil Wawancara pribadi dengan Apoteker Instalasi Farmasi RSUD Ambarawa*, Jum'at, 15 Juni, 2010, Ambarawa.
- Ekawati, M, D., 2009, Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi RSUD Sragen, *Skripsi*, Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.

- Griffin. J., 2005, *Customer Loyalty*, diterjemahkan oleh Yahya, D.K, Jakarta: Erlangga
- Kasjono, H.S., dan Yasril, 2009, *Teknik Sampling untuk Penelitian Kesehatan*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Kotler, P., 2005, *Manajemen Pemasaran*, Ed-11, PT Drenhallindo, Jakarta.
- Lovelock, C.H., 2005, *Manajemen Pemasaran Jasa*, diterjemahkan oleh Widiyantoro, A, Index Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Muninjaya, A.A.G., 2004, *Manajemen Kesehatan*, Edisi 2, hal 238-239, Penerbit
- Perry, A.G., dan Potter, P.A., 2005, *Buku Ajar Fundamental Keperawatan*, diterjemahkan oleh Frederika, A, Jakarta: EGC
- Pohan, I.S., 2004, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Santoso, S., 2006, *SPSS dan Excel Untuk Mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, 1997, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, hal 76-78, 231, 237-244, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Sutarto, 2005, *Perilaku Konsumen*. Edisi Revisi. FE UMS.
- Tjiptono, F., 2004, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Umar, H., 2003, *Perilaku Konsumen Jasa*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Warasti, S., Wawancara pribadi dengan pasien, 3 Maret 2011.
- Widaningsih, N., 2008, Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo, *Skripsi*, Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Surakarta.